

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bashar, Naufal Andini dan Dudi Pratomo. 2015. Pengaruh Remunerasi Dan Motivasi Terhadap Pelayanan Pajak Menurut Persepsi Pegawai Pajak. *e-Proceeding of Management: Vol.2 No.3. Desember 2015, Page 3401. ISSN: 2355-9357*.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, Robbert B. 2013. *Theories of Public Organization*. Stamford USA: Cengage Learning.
- Dewi, Amelia Chynthia. 2013. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Travel "X" Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Erawati, Foury. 2014. Pengaruh Supervisi, Lingkungan Kerja dan Insentive Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Terhadap Account Representative Pada KPP Madya DKI Jakarta). *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.1 No.1*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai Dari Konsep Dasar Sampai Aplikasi*. Jakarta: Muara Kencana.
- Gani, Ahmad. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Makassar*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.7 No.1
- Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Wasis dan Agus Panti Kustianto. 2015. Analisis Pengaruh Profesionalisme, Pegawai dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Cabang BRI TB Sima Tupang Jakarta Selatan. *Jurnal M-Progress, Vol 6 No 2*. Fakultas Ekonomi Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.

- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Askara.
- Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Askara.
- <http://online-pajak.com>. 2018 *Solusi Pintar Mengelola Pajak Online* diakses pada 28 Oktober 2018 (pukul 10:18 WIB)
- Ihsan, Muchsin. 2013. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang. *Jurnal Akuntansi Vol 1 No 3*.
- Ikhsan, Arfan dan Muhammad Ishak. 2005. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Direktur Jendral Pajak Kep-141/PJ/2007 Tentang *Penerapan Organisasi*.
- Keputusan Menteri Keuangan No KEP 315/KMK.01/2007 Tentang *Organisasi dan Tata Kerja Direktur Jendral Pajak*.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 94/KMK.01/1994 Tentang *Organisasi dan Tata Cara Kerja Direktur Jenderal Pajak*.
- Kristin, Yohana Sara dan Arja Sadjiarto. 2014. Hubungan Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Account Representative Di KPP Pratama Surabaya Rungkut. *Tax & Accounting Review, Vol.3 No.2 Tahun 2013*
- Lung Ardianto Pali, Pamasang S Siburia dan Asnawati. 2013. Pengaruh Pengawasan dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda.
- Maghfiroh, Alfit. 2015. *Pengaruh Remunerasi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kinerja Pegawai Pajak Pada KPP Madya Se-Jakarta*. Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moekijat. 2010. *Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.

- Nuzula Firdausi, Siti Ragil Handayani dan Devi Farah Azizah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare Kab. Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)* , Vol.6 No.2: 1 -9. Universitas Brawijaya.
- Pradapti, Thomas. 2009. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberdayaan terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 11(9) : 33-49.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang *Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. (14 April 2015).
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosa, Ellya. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Account Representative Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II*. Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Risanti, Wenny. 2017. Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, Stres Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Provinsi Riau. *JOM Fekon Vol.4 No.1*
- Sandy, Nofri Boy. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Tangerang dan Serpong)*. Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- SE-19/PJ/2007 Tentang *Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak*.
- Sidanti, Heny. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. *Jurnal JIBEKA Volume 9 Nomor 1: 44 – 53*.
- Sitepu, Rismawati. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja pada CV. Immanuel Furniture Surabaya. *Media Mahardhika Vol. 14 No. 1*.

- Sekartini, Ni Luh. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol.3 No.2:64-75.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supit Tissy, John Tampi dan Very Londa. 2015. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tomohon. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengolahan Sumberdaya Pembangunan Edisi XVII*. ISSN : 2337 - 4004.
- Surat Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan Nomor: S-351/PJ.08/2011 tentang *Target Ekstensifikasi dan Penjelasan Kegiatan Extra Effort*.
- Susanty Aries dan Sigit Wahyu Baskoro. 2012. Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. PLN Persero APD Semarang. *J@TI Undip, Vol VII No 2 : 77 – 84*.
- Warsono, Sony, Arif Darmawan, Endra Murti Sagoro, dan M. Arsyadi Ridha. 2010. *Akuntansi UMKM Ternyata Mudah Dipahami dan Dipraktikan*. Yogyakarta: Asgard Chapter.
- Yesi S, Hj. Reni. 2017. Analisa Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Karisnamas di Bekasi. *Jurnal Administrasi FIA Unija Vol.04 No. 2 Juli 2017*.